

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN POSTPARTUM PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI RSUD KOTA BEKASI**



Disusun oleh :

TIAR SYAFRIANTO

2012.10.215.315

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2016

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Tiar Syafrianto
NPM : 201210215315
Fakultas/Jurusan : Teknik/ Industri
Judul : **PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN POSTPARTUM PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RSUD KOTA BEKASI**



PEMBIMBING I

Apriyani, S.T., M.T.

PEMBIMBING II

Sumanto, S.T., M.T.

Mengetahui :

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Denny Siregar, S.T., M.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP PASIEN POSTPARTUM PENGGUNA BPJS KESEHATAN
DI RSUD KOTA BEKASI**

Bekasi, 21 Agustus 2016
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Apriyani, S.T., M.T.

Pembimbing II



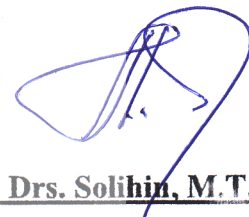
Sumanto, S.T., M.T.

Penguji I



Helena Sitorus, S.T., M.T.

Penguji II



Drs. Solihin, M.T.



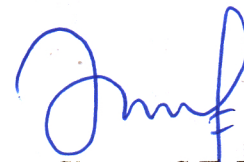
Mengetahui :

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Bhayangkara Jaya



Ahmad Diponegoro, M.S.I.E., Ph.D.

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Denny Siregar, S.T., M.Sc.



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK**

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140
Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657
Kampus II : Jl. Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021.88955882

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiar Syafrianto
NPM : 201210215315
Program studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul : PENGARUH FASILITAS KESEHATAN
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN POSTPARTUM
PENGGUNA BPJS KESEHATAN DI RSUD
KOTA BEKASI

Dengan ini saya menyatakan hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berada di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Bekasi, 21 Agustus 2016

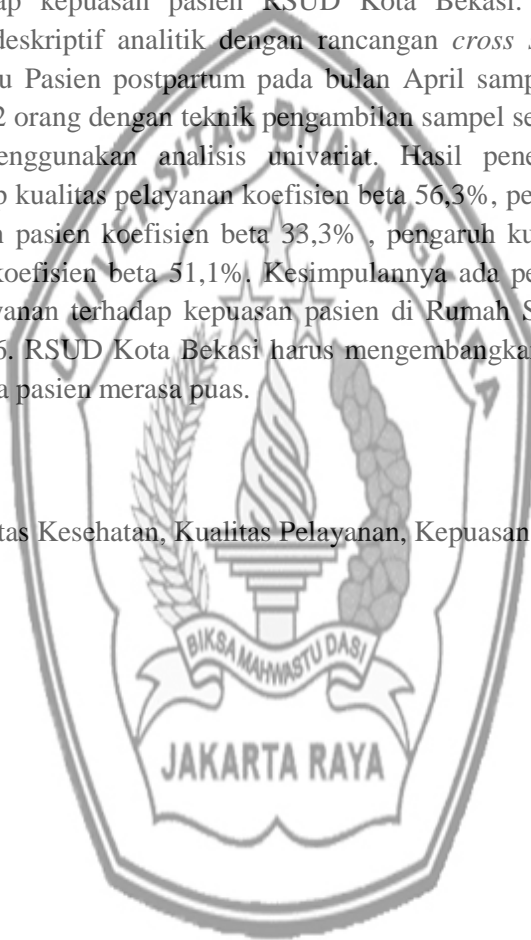


Tiar Syafrianto

ABSTRAK

Tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia sehat 2025 melalui terciptanya masyarakat, bangsa, dan Negara Indonesia yang sehat. Keberhasilan pembangunan kesehatan dapat dilihat melalui angka kematian ibu. Usaha Rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien dipengaruhi oleh faktor fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan. Berdasarkan data yang didapat di RSUD Kota Bekasi diketahui kepuasan pasien masih cukup rendah, khususnya pasien postpartum pengguna BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Bekasi. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu Pasien postpartum pada bulan April sampai Juni 2016 dan sampel yang digunakan 82 orang dengan teknik pengambilan sampel secara *Accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis univariat. Hasil penelitian pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan koefisien beta 56,3%, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien koefisien beta 33,3% , pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien koefisien beta 51,1%. Kesimpulannya ada pengaruh fasilitas kesehatan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bekasi tahun 2016. RSUD Kota Bekasi harus mengembangkan fasilitas serta pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas.

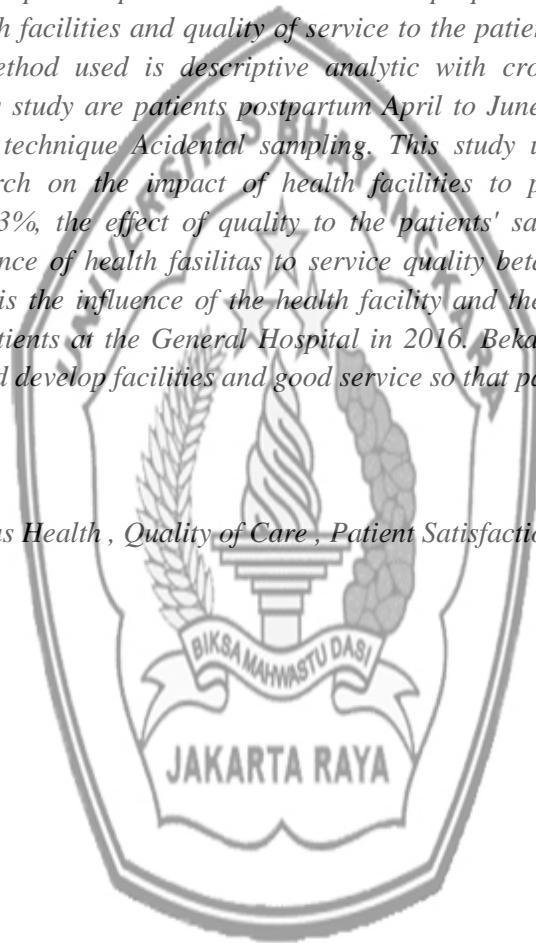
Kata Kunci : Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien



ABSTRACT

Health development goals towards Indonesia in 2025 through the creation of a healthy society, nation and State Indonesia healthy. The success of health development can be seen through the maternal mortality rate. Hospitals effort in improving patient satisfaction is influenced by factors of health facilities and quality of service. Based on the data obtained in the Hospital Kota Bekasi known patient satisfaction remains fairly low, especially postpartum patients BPJS users. The purpose of this study to determine the effect of health facilities and quality of service to the patient satisfaction Bekasi City Hospital. The method used is descriptive analytic with cross sectional design. The population in this study are patients postpartum April to June 2016 and the sample 82 with a sampling technique Accidental sampling. This study using univariate analysis. Results of research on the impact of health facilities to patients' satisfaction beta coefficient of 56,3%, the effect of quality to the patients' satisfaction beta coefficient 33,3%, the influence of health fasilitas to service quality beta coefficient of 51,1%. In conclusion there is the influence of the health facility and the quality of service to the satisfaction of patients at the General Hospital in 2016. Bekasi City Regional Hospital Bekasi City should develop facilities and good service so that patients feel satisfied

Keywords : faslitas Health , Quality of Care , Patient Satisfaction



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiar Syafrianto
NPM : 201210215315
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH FASILITAS KESEHATAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN POSTPARTUM PENGGUNA BPJS
KESEHATAN DI RSUD KOTA BEKASI**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan pernyataan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 21 Agustus 2016



Tiar Syafrianto

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **”Pengaruh Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Postpartum Pengguna BPJS Kesehatan di RSUD Kota Bekasi”**. Ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program strata satu (S1) Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Bambang Karsono, S.H.,M.H, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Ahmad Diponegoro, M.S.I.E.,Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Denny Siregar, S.T. M.Sc, sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Apriyani, S.T.,M.T dan Bapak Sumanto,S.T.,M.T, selaku dosen pembimbing yang banyak membantu dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Mamah tersayang beserta keluarga yang selalu memberikan Doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini berjalan lancar.
6. Teman-teman P2K Teknik Industri angkatan 2012 atas kebersamaan dan bantuan secara moril yang sangat berarti bagi penulis.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kesalahan dan ketidaksopanan yang mungkin telah saya perbuat. Semoga ALLOH Yang Maha Kuasa senantiasa memudahkan langkah-langkah kita menuju kebaikan dan selalu menganugerahkan kasih sayang-Nya untuk kita semua.Amin.

Bekasi, 21 Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iv
ABSTRAK	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Metodologi Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Dasar Kepuasan.....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan.....	11
2.1.2 Pengertian kepuasan Pelanggan/Pasien	12

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	14
2.1.4 Pengukur Kepuasan Pasien	16
2.1.5 Indikator Kepuasan Pasien.....	19
2.1.6 Aspek-Aspek Kepuasan Pasien.....	21
2.1.7 Sintesa Variabel Kepuasan Pasien	24
2.2 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	25
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	28
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Medis	28
2.2.4 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan.....	29
2.3 Fasilitas Kesehatan.....	30
2.3.1 Pengertian Fasilitas	30
2.3.2 Pengertian Fasilitas Rumah Sakit	31
2.3.3 Pengaruh Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	31
2.3.4 Sintesa Fasilitas Kesehatan	32
2.4 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	32
2.4.1 Pengertian BPJS Kesehatan	32
2.4.2 Tugas BPJS	33
2.4.3 Kepesertaan Wajib BPJS.....	34
2.4.4 Dasar Hukum	34
2.4.5 Undang-Undang tentang BPJS.....	35
2.4.6 Iuran BPJS.....	37
2.4.7 Peserta BPJS.....	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	38
3.2 Kerangka konsep	38
3.3 Kerangka Analisis Penelitian.....	39
3.4 Pengertian Eksogen dan Endogen	40
3.4.1 Variabel Endogen.....	40
3.4.2 Variabel Eksogen.....	41
3.5 Pengembangan Instrumen.....	41
3.6 Pengumpulan Data.....	43
3.6.1 Waktu Penelitian.....	43
3.6.2 Populasi dan Sampel	43
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.6.4 Cara Pengambilan Sampel	45
3.6.5 Syarat Sampel	45
3.3.5.1 Kriteria Inklusi	43
3.3.5.2 Kriteria Eksklusi.....	43
3.8 Manajemen Data.....	46
3.7.1 Uji Coba Data	46
3.7.2 Pengolahan Uji Coba	47
3.7.3 Hasil Uji Coba.....	47
3.8 Analisis Dengan Perbaikan Instrumen.....	49
3.9 Input Data ke dalam Instrumen.....	49
3.10 Data Entri.....	50
3.11 Pengolahan Data.....	51
3.12 Analisis Jalur (<i>path analysis</i>).....	51
3.12.1 Langkah Penggunaan Metode Path Analisis.....	53

3.13 FlowChart Penelitian.....	55
--------------------------------	----

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa Univariat.....	56
4.2 Analisis Jalur (Path Analysis).....	57
4.3 Validitas Riset.....	58
4.3.1 Uji Kelayakan Model Regresi.....	58
4.3.2 Uji Hipotesis Menggunakan Angka F.....	59
4.3.3 Uji Hipotesis Menggunakan Nilai (sig).....	61
4.3.4 Menguji Ketepatan Predictor.....	62
4.3.5 Menguji Linieritas.....	63
4.3.6 Menguji Normalitas Data.....	64
4.3.7 Ringkasan Hasil Uji Linieritas dan Normalitas Data.....	65
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.4.1 Melihat Pengaruh Variabel X1 Terhadap Variabel X2.....	66
4.4.2 Melihat Pengaruh Variabel Secara Parsial.....	67
4.4.3 Hubungan antara Variabel X1 dengan Y.....	68
4.4.4 Hubungan antara Variabel X2 dengan Y.....	70
4.4.5 Melihat Korelasi Antar Variabel X1 dan Y.....	71
4.5 Membuat Diagram Jalur Path Analisis.....	73
4.6 Membuat Kesimpulan Hasil Analisis.....	74

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Definisi Indikator Kuesioner.....	41
3.2 Data Pasien Pospatum yang Menggunakan BPJS Kesehatan Desember 2015 sampai Februari 2016.....	43
4.1 Deskriptif Statistik Variabel Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Postpartum Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Bekasi.....	56
4.2 Uji Kelayakan Model Regresi Variabel Fasilitas Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Postpartum Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Bekasi.....	58
4.3 Uji Kelayakan Model Regresi Variabel Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Postpartum Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Bekasi	58
4.4 Uji Ketepatan Predictor Variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Postpartum Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Bekasi.....	62
4.5 Tabel 4.5 Hasil Uji Linieritas dan Normalitas Data.....	65
4.6 Pengaruh Variabel Eksogen Fasilitas Kesehatan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Pasien Postpartum Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Bekasi.....	66
4.7 Pengaruh Parsial Variabel Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Postpartum Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Bekasi Tahun.....	67
4.8 Korelasi Antar Variabel Independen Exogen Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan Pasien Postpartum Pengguna BPJS Kesehatan Di RSUD Kota Bekasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

1.1 Data Kematian Ibu Propinsi Jawa Barat Tahun 2014	3
1.2 Data Pasien RSUD Kota Bekasi Per Hari	4
3.1 Kerangka Konsep Penelitian	39
3.2 Kerangka Analisis Penelitian	40
3.3 <i>Flowchart</i> Penelitian	55
4.1 Krangka Analisis Penelitian	57
4.2 Hasil Uji Linieritas Model Regresi (Sub-Struktur I dan II)	63
4.3 Hasil Uji Normalitas Data (Sub-Struktur I dan II)	64
4.4 Diagram Hasil Analisis Mediasi	73



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Master Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Lembar Total Pernyataan Responden
- Lampiran 5 Biodata Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Konsul

